

№ 31354/IBA от 01.05.2024

**Коммерческое предложение  
по обучению  
для компании «»**

**По теме:**

**«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ОФИЦИАНТ  
ИЛИ ОСНОВЫ СЕРВИСА»**

**От International Business Academy**

**2024**

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании  
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации  
и проведению семинара**

**Наши конкурентные преимущества:**

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

**УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:**

---

**Е-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)**

**Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411**

**Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)**

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:  
"Профессиональный официант или основы сервиса".

**Стоимость обучения:** 215700 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).  
Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 237270 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

**Даты проведения:**

Алматы:

13-14 мая 2024

8-9 августа 2024

10-11 октября 2024

16-17 января 2025

3-4 июля 2025

Онлайн:

11-12 июля 2024

24-25 октября 2024

22-23 апреля 2025

27-28 октября 2025

**Продолжительность:** 16 академических часов

**Время:** с 10:00 до 17:30.

**Количество участников:** 1 человек

**В стоимость обучения входит:** обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е



### Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией
3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения:  
— Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.
7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.
9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

### ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

---

E-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

1 день

## **1. Официант — лицо ресторана**

- Требования, предъявляемые к официанту: внешний вид, знание меню, грамотная речь и эмоциональная сдержанность и пр.
- Внешний вид и гигиенические требования
- Личная подготовка к работе (форма, набор официанта и т.д.)
- Атмосферность или как сделать Гостя постоянным

## **Оборудование для организации обслуживания гостей**

- Столовая посуда: фарфоровая и железная
- Столовые приборы: сервировка и подача блюд
- Меню: разновидности и предназначение

## **Стандарты сервиса и обслуживание**

- Правила поведения в зале: общение, расстановка приоритетов, свободные руки
- Размещение и замена на столе пепельницы, менажницы
- Подача приборов
- Правило «открытой руки». Подача блюда/напитка Гостю по этикету
- Работа с подносом
- Техника налива напитков
- Французский, английский, русский сервис
- Последовательность подачи блюд
- Правила подачи напитков

2 день

## **Техника активных и эффективных продаж**

- Значимость знания меню в ресторане
- Как правильно представиться и предложить действующие в ресторане акции Гостю. Правила «24 секунд»
- Значимость первого контакта и определения портрета Гостя
- Принцип «Ёлочки»
- Правильно заданные вопросы, как метод формирования заказа Гостя наилучшим образом
- Обсуждение всех тонкостей меню, способ, время приготовления и подачи блюд.  
Расшифровка ингредиентов
- Кивок Саливана
- Глаголы «побудительного» наклонения
- «Вопрос как ответ»
- Мотивация совершения выбора или покупки

## **Стандарты обслуживания и безопасность питания**

E-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

- Стандарты сервиса согласно концепту
- Санитарные правила для официантов